



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima organizacional de los trabajadores de la gerencia de desarrollo
social de la Municipalidad de Carabayllo – lima, 2013**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO PROFESIONAL DE
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA

Bch. Azuero Estrada Lucia Beatriz

ASESOR

Dr. Edwin Martínez López

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LINEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento Humano

LIMA-PERÚ

2014

Dra. Isabel Menacho Vargas

Mgter. Karlo Ginno Quiñones Castillo

Dr. Edwin Martínez López

Dedicatoria

A Dios por ser mi guía espiritual, que con humildad, paciencia y sabiduría me demuestra que todo es posible en esta vida.

A mis padres de quienes recibo la bendición cada día, a mis hijos y a mi esposo por su amor, apoyo y comprensión incondicional estuvieron siempre a lo largo de lograr mis objetivos y metas a cumplir como profesional; siempre tuvieron una palabra de aliento en los momentos difíciles y que han sido incentivos de nuestras vidas.

Agradecimiento

Expreso mi gratitud y agradecimiento al Ing. Cesar Acuña Peralta por ser el impulsor en nuestra educación y a los profesores de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, por haberme permitido ampliar y profundizar mis conocimientos.

A los colegas y amigos que han colaborado en la realización de este trabajo.

Declaración Jurada de Autenticidad

Yo, Lucía Beatriz Azuero Estrada, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DIN N° 08142974 con la tesis titulada “Clima Organizacional de los Trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Carabayllo – Lima 2013” declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría

He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada en total o parcialmente.

La tesis no ha sido auto plagiado; es decir no ha sido publicada y presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse de falta grave (datos falsos), plagio (información sin citar a autores, auto plagio (presentar como nuevo trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (presentar falsamente las idea de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Los Olivos, 4 de abril del 2014

.....

Lucia Beatriz Azuero Estrada

DNI: 08142974

Presentación

Dando cumplimiento a las normas del reglamento de elaboración y sustentación de tesis de la escuela de Postgrado de la Universidad “Cesar Vallejo” sede en Lima norte, con mención en Gestión Pública, presentamos el trabajo de investigación descriptiva denominado: “Clima Organizacional de los Trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Carabayllo – Lima 2013”

La investigación tiene la finalidad de analizar y describir la percepción del Clima Organizacional de los Trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Carabayllo – Lima 2013, dado que permitirá identificar cuáles son los factores que determinan su nivel de clima y así plantear las alternativas de solución o corrección para elevar dichos niveles y poder contribuir al logro de los objetivos de la institución.

En el presente trabajo de investigación, el tipo de estudio que se utilizó fue exploratoria, dado que se desea determinar la descripción de las dimensiones que constituye la variable clima organizacional

La tesis obedece las siguientes estructuras realizada:

Capítulo I: Problemas de la Investigación

Capítulo II: Marco Teórico

Capítulo III: Marco Metodológico

Capítulo IV: Resultados. Conclusiones y sugerencias y las Referencias Bibliográficas complementando con los anexos.

Espero que el interés y empeño extendido en el desarrollo de esta investigación sea valorada y del mismo modo tendré en cuenta sus apreciaciones que enriquecerán la presente tesis.

Índice	Pág.
Presentación de los miembros del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Índice	viii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
Introducción	xiii
CAPÍTULO I:PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	15
1.1 Planteamiento del problema	16
1.2 Formulación del problema	18
1.3 Justificación	18
1.4 Limitaciones	19
1.5 Antecedentes	19
1.5.1.Investigaciones internacionales	19
1.5.2.Investigaciones nacionales	22
1.6 Objetivos	23
1.6.1.General	23
1.6.2.Específicos	23
CAPÍTULO II:MARCO TEORICO	24
2.1. Clima organizacional	25
2.1.1.Carcteristicas	31
2.1.2. Enfoques	32
2.1.3.Dimesiones	34
2.1.3.1.Factores organizacionales	34
2.1.3.2.Factores sociales	35
2.1.3.3. Factores psicológicos	37
2.2. Definición de términos básicos	38

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	40
3.1 Variables	41
3.1.1. Definición conceptual	41
3.1.2. Definición operacional	41
3.2 Metodología	41
3.2.1. Tipo de estudio	41
3.2.2. Diseño	42
3.3 Población y muestra	42
3.4 Método de investigación	43
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	43
3.5.1. Técnica	43
3.5.2. Instrumento	43
3.7 Métodos de Análisis de datos	44
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	45
4.1. Descripción de la muestra	46
4.2. Discusión	50
CONCLUSIONES	52
SUGERENCIAS	54
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	55
ANEXOS	59
Anexo 1: Matriz de Consistencia	60
Anexo 2: Matriz Metodológica	61
Anexo 3: Instrumento de Variable I: clima organizacional	62
Anexo 4: Validación instrumentos	63
Anexo 5: Base de datos	64

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Operacionalización de la cultura organizacional	41
Tabla 2 Población y muestra del estudio.	42
Tabla 3 Descripción de la muestra de la variable clima organizacional	46
Tabla4 Descripción de la muestra del factor organizacional	47
Tabla 5 Descripción de la muestra del factor social	48
Tabla 6 Descripción de la muestra del factor social	49

Índice de Figuras

	Pág.
<i>Figura 1</i> Descripción del clima organizacional	46
<i>Figura 2</i> Descripción del factor organizacional	47
<i>Figura 3</i> Descripción del factor social	48
<i>Figura 4</i> Descripción del factor psicológico	49

Resumen

En la investigación “Clima Organizacional de los Trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Carabayllo – Lima 2013”

La investigación se desarrolló bajo un diseño descriptivo simple con enfoque cuantitativo con una muestra de 70 Trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Carabayllo, Lima. Para la investigación se tomó un instrumento hechos por otros autores, la cual no se sometió a la validación y confiabilidad. Se utilizó la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario.

En la presente investigación se halló que los trabajadores del área de gestión manifestaron una moderada percepción sobre el clima organizacional.

Palabras claves: Clima organizacional, factores organizacionales, factores sociales y factores psicológicos

Abstract

In the research, "Organizational Climate Workers Management of Social Development of the Municipality of Carabayllo - Lima 2013"

The research was conducted under a single descriptive design with a quantitative approach with a sample of 70 workers of the Social Development Division of the Municipality of Carabayllo, Lima. To research an instrument made by other authors, which was not subjected to validation and driveability was taken. The art of the survey instrument and the questionnaire was used.

In the present investigation it was found that the area of management workers manifested a moderate perception of the organizational climate.

Keywords: Organizational climate, organizational factors, social factors and psychological factors

Introducción

La investigación titulada “Clima Organizacional de los Trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Carabayllo – Lima 2013”, el objetivo de la tesis es identificar la percepción del clima organizacional que se está viviendo cambios radicales en su concepto y aplicación, convirtiéndose en un factor esencial para el logro de la ventajas competitivas de la empresa y de otros tipos. El desarrollo del clima organizacional tiene lugar cuando existen las condiciones para que el proceso mismo ocurra de manera colaborativa, más que jerárquica, involucrando no sólo a los miembros de la organización, sino además a los partes interesadas que están en relación con la organización.

Así mismo, el clima organizacional define ciertas características muy específicas inherentes al lugar de trabajo, que son apreciadas o percibidas por los miembros de una empresa y que influyen en la conducta y motivación que tengan los individuos dentro de la misma, y que a su vez tendrá repercusiones en el comportamiento laboral. Por otro lado, los factores considerados en un clima organizacional, que como es sabido, se diferencian entre organizaciones, y que cada empresa posee características únicas, fueron los siguientes: motivación, satisfacción, actitudes, valores, cultura organizacional y estrés, entre otros.

En este trabajo de investigación se presentaron las generalidades sobre la elaboración de un proyecto con el propósito de presentar posibles mejoras en el Clima Organizacional en la administración de la empresa de la municipalidad de Carabayllo, el cual se llevó acabo en práctica la metodología necesaria para el estudio correspondiente.

Finalmente, este trabajo de grado se estructuró de la forma siguiente:

El Capítulo I, comprende: El problema de investigación, planteamiento del problema, formulación del problema, Justificación, limitaciones, antecedentes y objetivos generales y específicos. En este capítulo

establecemos qué pretende la investigación, es decir, cuáles son sus objetivos. Además de definir los objetivos de la investigación, es conveniente plantear a través de una o varias preguntas el problema que se estudiará.

El Capítulo II, comprende el Marco teórico, en ella se analiza como variable clima organizacional de las teorías que sustentan. Este capítulo orienta la temática del desarrollo de los trabajadores, amplía el horizonte para centrarse en el problema y documenta la necesidad de realizar un estudio más compacto y enriquecedor.

El Capítulo III, comprende el Marco metodológico, las hipótesis, las variables, la definición conceptual, definición operacional, la metodología, el tipo de estudio, el diseño de la investigación, la población de estudio, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y el método de análisis de datos. En esta parte se precisan los métodos, instrumentos y los procedimientos que se utilizaron durante el desarrollo de la investigación.

El Capítulo IV, comprende los resultados del trabajo, es decir la descripción de los resultados. Asimismo se precisan las conclusiones y sugerencias y las referencias así como las referencias bibliográficas, complementándose con un conjunto de anexos propios del estudio.